

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 6, No. 1, Maret 2015

ISSN: 2087-2054

Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi kasus pada KPP Pratama di Kota Bandar Lampung)

Angrita Denziana & Handi Sutanto

Pengaruh Biaya Iklan Dan Biaya Penjualan Personal Terhadap Nilai Penjualan Pada PT
Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Chairul Anwar & Rinna

Relationship Executives Rewards With Financial Performance On Corporate Banking In
Indonesia

Haninun & Putri Cagora Nisa

Analisis Penerapan Metode Pengakuan Pendapatan Terhadap Laba Perusahaan Pada
Pt. Coca Cola Distribusi Indonesia (Cabang Tanjung Karang)

Herry Goenawan Soedarsa & Surya Pandelima

Pengaruh Tingkat Suku Bunga Simpanan Terhadap Jumlah Deposito Pada Pt. Bank
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Liwa

Indrayenti & Susanti

Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan
Profesi Akuntansi (PPAK) Di Provinsi Lampung

Rosmiaty Tarmizi & Julia Restuti

Pengaruh Kinerja Hutang Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Pertambangan
Batubara Yang Terdaftar Di Bei Periode 2010-2013

Khairudin & Rico Tanto

Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, *Debt To Equity* Terhadap Ketepatan
Waktu Penyampaian Laporan Keuangan (Studi Pada Perusahaan Asuransi Yang
Terdaftar Di BEI)

Riswan & Tri Lestari Saputri

Pengaruh Manajemen Laba Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur
Tahun 2011-2012

Aminah & Lidya Natasia Gunakan

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 6, No. 1, Maret 2015

ISSN: 2087-2054

Dewan Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, M.B.A
Dr. Andala Rama Putra Barusman, S.E., M.A.Ec.

Penanggung Jawab

Dra. Rosmiaty Tarmizi, M.M.Akt. C.A

Pimpinan Redaksi

Dr. Angrita Denziana, S.E., M.M, Ak. C.A

Sekretaris Redaksi

Aminah, S.E., M.S.Ak
Khairudin, S.E., M.S.Ak

Penyuting Ahli

Prof. Dr. Jogiyanto Hartono, M.B.A. (Universitas Gadjah Mada)
Tina Miniawati, S.E., M.B.A. (Universitas Trisakti)
Dr. Khomsiyah, S.E., M.M. (Universitas Trisakti)
Dr. Lindrianasari, S.E., M.Si.Akt. (Universitas Lampung)
Sujoko Efferin, Mcom (Hons), MA(Econ), Ph.D. (Universitas Surabaya)

Penerbit

Universitas Bandar Lampung
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
SENARAI-Jurnal Akuntansi & Keuangan Terbit 2 kali setahun pada bulan Maret &
September

Artikel yang dimuat berupa hasil riset Empiris dan telaah teoritis konseptual yang kritis
dalam kajian bidang akuntansi, auditing, perpajakan, dan keuangan.

Alamat Redaksi

Gedung G- Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bandar Lampung
Kampus A Jalan Z.A Pagar Alam No. 26 Labuan Ratu Bandar Lampung 35142
Telp: (0721) 701979, Fax: (0721) 701467, Email: *Prodi.akuntansi@ubl.ac.id*

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 6, No. 1, Maret 2015

ISSN: 2087-2054

Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Kasus pada KPP Pratama di Kota Bandar Lampung)

Angrita Denziana & Handi Sutanto

Pengaruh Biaya Iklan dan Biaya Penjualan Personal Terhadap Nilai Penjualan Pada PT
Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Chairul Anwar & Rinna

Relationship Executives Rewards With Financial Performance On Corporate Banking In
Indonesia

Haninun & Putri Cagora Nisa

Analisis Penerapan Metode Pengakuan Pendapatan Terhadap Laba Perusahaan Pada PT.
Coca Cola Distribusi Indonesia (Cabang Tanjung Karang)

Herry Goenawan Soedarsa & Surya Pandelima

Pengaruh Tingkat Suku Bunga Simpanan Terhadap Jumlah Deposito Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Liwa

Indrayenti & Susanti

Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan
Profesi Akuntansi (PPAK) Di Provinsi Lampung

Rosmiaty Tarmizi & Julia Restuti

Pengaruh Kinerja Hutang Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Pertambangan
Batubara Yang Terdaftar Di BEI Periode 2010-2013

Khairudin & Rico Tanto

Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, *Debt To Equity* Terhadap Ketepatan Waktu
Penyampaian Laporan Keuangan (Studi Pada Perusahaan Asuransi Yang Terdaftar Di BEI)

Riswan & Tri Lestari Saputri

Pengaruh Manajemen Laba Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur
Tahun 2011-2012

Aminah & Lidya Natasia Gunakan

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 6, No. 1, Maret 2015

ISSN: 2087-2054

Daftar Isi

	Halaman
Pengaruh Peran <i>Acoount Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada KPP Pratama di Kota Bandar Lampung) <i>Angrita Denziana & Handi Sutanto</i>	1-22 23-37
Pengaruh Biaya Iklan Dan Biaya Penjualan Personal Terhadap Nilai Penjualan Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. <i>Chairul Anwar & Rinna</i>	
Relationship Executives Rewards With Financial Performance On Corporate Banking In Indonesia <i>Haninun & Putri Cagora Nisa</i>	39-54
Analisis Penerapan Metode Pengakuan Pendapatan Terhadap Laba Perusahaan Pada PT. Coca Cola Distribusi Indonesia (Cabang Tanjung Karang) <i>Herry Goenawan Soedarsa & Surya Pandelima</i>	55-72
Pengaruh Tingkat Suku Bunga Simpanan Terhadap Jumlah Deposito Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Liwa <i>Indrayenti & Susanti</i>	73-82
Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAK) Di Provinsi Lampung <i>Rosmiaty Tarmizi & Julia Restuti</i>	83-94
Pengaruh Kinerja Hutang Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Pertambangan Batubara Yang Terdaftar Di BEI Periode 2010-2013 <i>Khairudin & Rico Tanto</i>	95-110
Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, <i>Debt To Equity</i> Terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan (Studi Pada Perusahaan Asuransi Yang Terdaftar Di BEI) <i>Riswan & Tri Lestari Saputri</i>	111-127
Pengaruh Manajemen Laba Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaam Manufaktur Tahun 2011-2012 <i>Aminah & Lidya Natasia Gunakan</i>	129-139

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 6, No. 1, Maret 2015

ISSN: 2087-2054

Informasi Kebijakan dan Selingkung Berkala

I. Kebijakan editorial

JURNAL Akuntansi & Keuangan adalah sebuah berkala yang dipublikasikan oleh Universitas Bandar Lampung, yang bertujuan untuk menjadi wadah kreatifitas para akademisi, profesional, peneliti, dan mahasiswa di bidang Akuntansi dan Keuangan termasuk juga bidang Auditing, Sistem Informasi Akuntansi, Tata kelola Perusahaan, Perpajakan, Akuntansi Internasional, Akuntansi Manajemen, Akuntansi Keperilakuaan, Pasar Modal dan lain sebagainya. Topik yang semakin meluas di bidang kajian riset Akuntansi diakomodir publikasinya di dalam berkala ini.

Paper yang akan dipublikasikan di dalam berkala **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus ditulis di dalam bahasa Indonesia yang baik dan sesuai dengan EYD. Semua instrumen yang digunakan untuk memperoleh data penelitian harus dimasukkan di dalam lampiran paper penelitian, paling tidak, penulis bersedia memberikan klarifikasi atas instrumen yang digunakan saat ada permintaan dari peneliti lainnya.

Sekretariat Editor Berkala

Gedung F - Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung

Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi

Kampus A Jalan Z.A. Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142

Telp.: (0721) 701979, Fax.: (0721) 701467, Email:

II. Petunjuk penulisan

Artikel yang dikirim ke **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus mengikuti petunjuk seperti berikut:

1. Naskah merupakan naskah asli yang belum pernah diterbitkan atau sedang dilakukan penilaian pada berkala lain. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan jarak 1 spasi, sepanjang 20-30 halaman kertas A4 dengan tipe huruf Times New Roman.. Naskah dikirim atau diserahkan ke sekretariat **JURNAL** Akuntansi & Keuangan rangkap satu disertai disket berikut dengan biodata penulis dan alamat lengkap (kantor dan rumah) pada lembaran yang terpisah dari halaman pertama artikel.
2. Judul naskah dapat ditulis dengan menggambarkan isi pokok tulisan, dan atau ditulis secara ringkas, jelas, dan menarik.

3. Nama Penulis disertai catatan kaki tentang profesi dan lembaga tempat penulis bekerja dalam naskah yang telah diterima untuk diterbitkan.
4. Abstrak ketik satu spasi, tidak lebih dari 250 kata dalam bahasa Inggris. Abstrak memuat tujuan penelitian, isu, permasalahan, sampel dan metode penelitian, serta hasil dan simpulan (jika memungkinkan).
5. Pendahuluan berisikan uraian tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, dan telaah pustaka yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, serta rumusan hipotesis (jika ada). Uraian pendahuluan maksimum 10% total halaman.
6. Untuk penelitian kuantitatif,
 - a. Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis memuat paling tidak satu buah teori yang menjadi dasar pemikiran penelitian. Hipotesis dikembangkan menggunakan asumsi dasar teori dan hasil penelitian sebelumnya. Telah literatur maksimum 40 % total halaman.
 - b. Metodologi Penelitian meliputi uraian yang rinci tentang bahan yang digunakan, metoda yang dipilih, teknik, dan cakupan penelitian. Uraian bahan dan metoda maksimum 20 % total halaman.
7. Untuk penelitian kualitatif menyesuaikan dengan metodologi kualitatif.
8. Hasil dan Pembahasan merupakan uraian obyektif dari-hasil penelitian dan pembahasan dilakukan untuk memperkaya makna hasil penelitian. Uraian hasil dan pembahasan minimum 25 % total halaman.
9. Simpulan yang merupakan rumusan dari hasil-hasil penelitian. Harus ada sajian dalam satu kalimat inti yang menjadi simpulan utama. Simpulan maksimum 10% dari keseluruhan lembar artikel.
10. Referensi (Daftar Pustaka) ditulis berurutan berdasarkan alphabetical, disusun menggunakan suku kata terakhir dari nama penulisnya, atau institusi jika dikeluarkan oleh organisasi.
 - a. Buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul lengkap buku, penyunting (jika ada), nama penerbit, dan kota penerbitan.
 - b. Artikel dalam buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul artikel/tulisan, judul buku, nama penyunting, kota penerbitan, nama penerbit, dan halaman.
 - c. Terbitan berkala: nama penulis, tahun penerbitan, judul tulisan, judul terbitan (bila disingkat, sebaiknya menggunakan singkatan yang baku), volume, nomor, dan halaman.
 - d. Artikel dalam internet: nama penulis, judul, dan situsnya.
 - e. Tabel diberi nomor dan judul dilengkapi dengan sumber data yang ditulis dibawah badan tabel, diikuti tempat dan waktu pengambilan data.
 - f. Ilustrasi dapat berupa gambar, grafik, diagram, peta, dan foto diberi nomor dan judul.
11. Setiap referensi yang digunakan di dalam naskah artikel menggunakan petunjuk yang dirujuk pada *The Indonesian Journal of Accounting Research*, sebagai berikut:
 - A. Kutipan dalam tubuh naskah paper harus disesuaikan dengan contoh berikut:
 - I. Satu sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981).
 - II. Satu sumber kutipan dengan dua penulis (Frucot dan Shearon, 1991).
 - III. Satu sumber kutipan dengan lebih dari satu penulis (Hotstede *et al.*, 1990).
 - IV. Dua sumber kutipan dengan penulis yang berbeda (Dunk, 1990; Mia, 1988).
 - V. Dua sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981, 1983).
 - VI. Dua sumber kutipan dengan satu penulis diterbitkan pada tahun yang sama (Brownell, 1982a, 1982b).

VII. Sumber kutipan dari lembaga harus dinyatakan dengan menggunakan akronim institusi (FASB, 1994)

B. Setiap artikel harus menulis referensi menggunakan panduan berikut:

- I. Referensi harus tercantum dalam urutan abjad dari nama belakang penulis atau nama lembaga.
 - II. Referensi harus dinyatakan dengan urutan sebagai berikut: penulis (s) nama, tahun publikasi, judul kertas atau buku teks, nama jurnal atau penerbit dan nomor halaman. Contoh:
 - a) Amerika Akuntansi Association, Komite Konsep dan Standar Laporan Keuangan Eksternal. 1977. Pernyataan tentang Teori Akuntansi dan Teori Penerimaan. Sarasota, FL: AAA.
 - b) Demski, J. S., dan D. E. M. Sappington. 1989. Struktur hirarkis dan akuntansi pertanggungjawaban, *Jurnal Akuntansi Penelitian* 27 (Spring): 40-58.
 - c) Dye, R. B., dan R. Magee. 1989. Biaya Kontijensi untuk perusahaan audit. Kertas kerja, Northwestern University, Evansto, IL.
 - d) Indriantoro, N. 1993. Pengaruh Penganggaran Partisipatif Terhadap Prestasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Locus of Control dan Dimensi Budaya sebagai Moderating Variabel. Ph.D. Disertasi. University of Kentucky, Lexington.
 - e) Naim, A. 1997. Analisis Penggunaan Akuntansi Biaya Produk Dalam Keputusan Harga oligopolistik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 12 (3): 43-50.
 - f) Porcano, T. M. 1984a. Keadilan distributif dan Kebijakan Pajak. *Akuntansi Ulasan* 59 (4): 619-636.
 - g) ----- . 1984b. Pengaruh Persepsi Kebijakan Pajak Niat Investasi Perusahaan. *The Journal of American Association Perpajakan* 6 (Fall): 7-19.
 - h) Pyndyk, R. S. dan D. L. Rubinfeld. 1987. *Model ekonometrik & Forecasts Ekonomi*, 3rd ed. NY: McGraw-Hill Publishing, Inc.
12. Author(s) harus melampirkan CV, alamat email, alamat korespondensi dan pernyataan yang menyatakan pasal tersebut tidak sedang disampaikan kepada atau diterbitkan oleh jurnal lain dalam email tersebut dan /atau pos.

**PENGARUH PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus pada KPP Pratama di Kota Bandar Lampung)

Angrita Denziana

Handi Sutanto

(Universitas Bandar Lampung)

email: *angrita_adz@yahoo.com*

Abstract

Tax receipts have an important role in financing pemerintahan with an average of 70 % until 2013. By the application of a system of self assessment in a system of taxation in Indonesia tax compliance become the backbone of that must be intensified by the directorate general of taxes in collect state revenues. Since the era of the directorate general of taxation modernize birokrasi issued a breakthrough by forming a service of strategic that constitute links or to taxpayers, representatives of the djp namely an account that have service representative function and supervision of an obligation taxation taxpayers. A regression model for the analysis results show that simultaneously, account supervision service and significantly influential representative of the level of compliance by taxpayers.

Keywords: Account Representative, levels of Taxpayer compliance.

1. Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan suatu negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor dalam negeri maupun sektor luar negeri. Dalam upaya menuju kemandirian perekonomian, pemerintah terus mengeluarkan kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan internal, yaitu penerimaan sektor pajak. Beberapa tahun terakhir, pajak menjadi sumber penerimaan negara dengan prosentase terbesar dalam APBN dan meningkat dari tahun ke tahun.

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan Pajak adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2012 masih tergolong sangat rendah, dengan rasio kepatuhan Orang pribadi 14,7 persen dan wajib pajak badan 10,4 persen jika dibandingkan dengan Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80 %. Menurut James yang dikutip oleh Gunadi (2005, 4) menyatakan bahwa besarnya *tax gap* mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*).

Sesuai dengan tujuan reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Purnomo, 2004), maka telah sangat jelas bahwa tujuan dari pembentukan *Account Representative* adalah pemberian pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* berada di bawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi pada Kantor Pelayanan Pajak, dimana selain terdapat fungsi pengawasan juga

terdapat fungsi pelayanan, sehingga *Account Representative* dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai dalam perpajakan serta pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan *Account Representative* sebagai mediator khusus, sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan terhadap akan menjadi lebih tanggap dan terawasi.

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1. Landasan Teori

Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Waluyo (2007:6), yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh yang dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Cara Pemungutan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:43) pemungutan pajak dilakukan dengan tiga stelsel, yaitu :

1. Sistem Fiktif

Sistem fiktif, bekerja dengan suatu anggapan. Memiliki asumsi bahwa pendapatan yang diterima pada tanggal 1 Januari adalah benar-benar merupakan pendapatan yang diterima. Akibatnya wajib pajak yang dinilai berdasarkan pendapatan fiktif atau dinilai berdasarkan pendapatan yang salah.

2. Sistem Nyata (Riil)

Sistem nyata, mendasarkan pengenaan pajak pada penghasilan yang sungguh-sungguh diperoleh dalam tahun pajak. Berapa besarnya penghasilan sesungguhnya akan diketahui pada akhir tahun.

3. Sistem Campuran

Umumnya mendasarkan pengenaan pajaknya atas kedua stelsel diatas, yaitu nyata dan fiktif. Mula-mula mendasarkan pengenaan pajak atas suatu anggapan, bahwa penghasilan seseorang dalam tahun pajak dianggap sama besarnya dengan penghasilan sesungguhnya dalam tahun pajak yang lalu. Kemudian setelah tahun pajak berakhir maka anggapan yang semula dipakai fiskus disesuaikan dengan kenyataannya dengan jalan mengadakan pembetulan-pembetulan sehingga dengan demikian beralihnya pemungutan pajak dari sistem fiktif ke sistem nyata.

Sistem Pemungutan Pajak

- 1) Self Assessment

Self assessment adalah suatu sistem pemungutan pajak yaitu wajib pajak menentukan sendiri jumlah wajib pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Guna dapat memastikan terlaksananya keberhasilan sistem *self assessment* *good corporate governance* di masyarakat pembayar pajak (taxpayer) maka ada prinsip mutlak dipahami dan diterapkan yaitu : Transparansi (*transparency*), Kemandirian (*Independence*), Akuntabilitas (*Accountability*), Pertanggungjawaban (*Responbility*), dan Kewajaran (*Fairness*).

- 2) *Official Assessment*

Official assessment adalah suatu sistem pemungutan pajak yaitu, petugas pajak yang menetapkan secara jabatan jumlah pajak yang terutang berdasarkan Undang-undang.

- 3) *With Holding System*

With holding system adalah sistem pemungutan pajak yang memberikankewajiban kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak yang terutang terhadap wajib pajak.

Pengertian Wajib Pajak

Ada dua rumusan tentang Wajib Pajak menurut Undang-Undang perpajakan yang pada hakikatnya sama. Pertama, rumusan menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, yang berbunyi: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kedua, rumusan menurut memori penjelasan pasal 2 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir denganyang berbunyi: *“Subjek pajak dalam negeri menjadi Wajib Pajak apabila telah menerima atau memperoleh penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak, sedangkan Subjek Luar Negeri sekaligus menjadi Wajib Pajak, sehubungan dengan penghasilan yang diterima dari sumber penghasilan di Indonesia atau diperoleh melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Dengan perkataan lain Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif”*.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Pengertian NPWP menurut Undang-undang KUP Nomor 16 Tahun 2009, Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Pengertian surat pemberitahuan menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (11) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun fungsi SPT bagi wajib pajak penghasilan sesuai penjelasan pasal 3 Undang-undang nomor 28 tahun 2007, yaitu:

bagi Wajib Pajak Pajak, Surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
 - b. penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak; harta dan kewajiban; dan/atau pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
 3. Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya

Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu Tahun Pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang berasal baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Surat Tagihan Pajak

Berdasarkan pasal 1 butir 20 Undang-undang KUP, "*Surat Tagihan Pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda.*" Surat Tagihan Pajak diatur dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009.

Surat Ketetapan Pajak

Berdasarkan pasal 1 butir 20 Undang-undang KUP, "*Surat ketetapan pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.*"

Surat Ketetapan Pajak merupakan produk hukum yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak berkaitan dengan Jumlah pajak terutang terhadap wajib pajak.

Pengertian *Account Representative*

Pengertian *Account Representative* berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern *Account Representative* (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP). Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Peranan *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak

Account Representative adalah penghubung antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh wajib pajak setanggap mungkin. *Account Representative* juga bertanggung jawab agar wajib pajak juga mendapatkan haknya secara transparan, *Account Representative* memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan wajib pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakannya. Untuk itu *Account Representative* secara berkala mendapatkan pelatihan dan pendidikan dari berbagai narasumber *Account Representative* dikembangkan untuk melayani secara prima wajib pajak dengan memenuhi kebutuhan akan fasilitas yang diharapkan dan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak.

Pelayanan *Account Representative*

Berdasarkan SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima menyatakan bahwa :
“Salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan Pengolahan ini merupakan kelanjutan dari pengolahan sebelumnya dengan peralatan peralatan antara lain kolam, reserve osmosi, dan elektridiasis.
amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas

pelayanan kepada Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani (service mindset) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP. “

Pengawasan *Account Representative*

Account Representative juga memiliki fungsi pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Pengawasan yang dilaksanakan agar dapat mengawasi dan menghimbau wajib pajak atas pelaporan dan pembayaran perpajakan sehingga sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan ditulis oleh Safri Nurmantu dan dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu(2006:10), menyatakan bahwa kepatuhan adalah Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada 2 macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan materil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan sesuai pasal 3 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yaitu : *“Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.”*

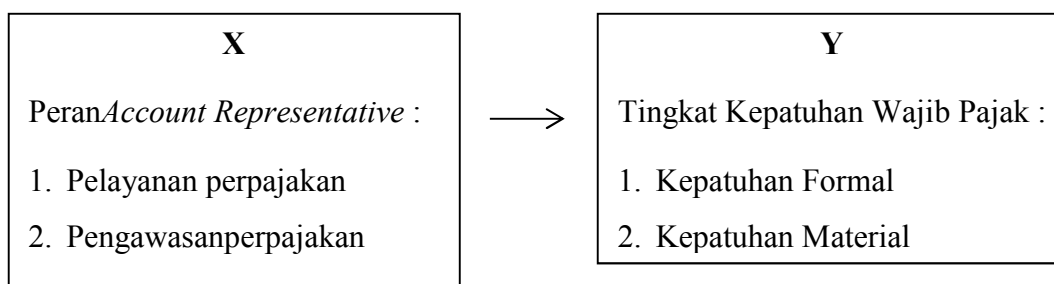
2.2. Penelitian Terdahulu

Nofri Boy Sandi (2010). menggunakan sampel wajib pajak aktif yang terdaftar pada KPP Tangerang dan Serpong dengan periode tanggal 11 November 2010 hingga 22 November 2010. Agus Dwi Prasetyo (2013). menggunakan data primer yang berasal dari penyebaran 100 kuesioner oleh peneliti kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2013. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keterjaminan, empati, kepuasan wajib pajak, dan

kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Nina Annisa (2010). menggunakan data primer yang berasal dari penyebaran 100 kuesioner oleh peneliti kepada Wajib Pajak Pribadi di KPP Kebayoran Baru. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan, konsultasi, pengawasan dan kepatuhan wajib pajak.

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan tujuan penelitian di atas mengenai pengaruh peran *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dibuat kerangka pemikiran teori sebagai berikut:



2.4. Hipotesis

Account Representative merupakan jabatan strategis dalam mendukung penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan posisi menjadi penghubung antara kepentingan Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak menjadikan *Account Representative* harus mendapatkan perhatian khusus dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian diperlukan penyesuaian dengan pokok permasalahan yang diteliti. Hal ini berguna untuk mendapatkan data dan informasi dalam mendukung suatu penulisan untuk menentukan arah kegiatan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penelitian yang digunakan adalah Penelitian Korelasional Kuantitatif. Menurut Anwar Sanusi (2012:15) penelitian korelasional didefinisikan sebagai desain penelitian yang disusun untuk meneliti bagaimana kemungkinan hubungan yang terjadi antar variabel dengan memperhatikan besaran koefisien korelasi. Sedangkan penelitian kuantitatif adalah metode analisis dengan melakukan penghitungan terhadap data-data yang bersifat pembuktian dari masalah. Penggunaan jenis penelitian korelasional kuantitatif dalam skripsi ini diharapkan mampu memberikan gambaran melalui penghitungan dari data-data yang diperoleh mengenai peran *Account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

3.2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2012:87). Berdasarkan kualitas dan ciritersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah 40 (empat puluh) Wajib Pajak Besar yang terdaftar di masing-masing KPP Pratama yang berada di kota Bandar Lampung. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut :

Keterangan :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : Besaran sampel

N : Besaran populasi

E : Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/margin of error max

$$n = \frac{140}{1 + 140 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{140}{1,3}$$

$$n = 92,30$$

Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah Wajib Pajak Besar penentu penerimaan di 3 KPP Pratama Kota Bandar Lampung adalah 120 Wajib Pajak, jumlah sampel untuk penelitian menggunakan margin of error sebesar 5% dari jumlah keseluruhan sampel. Maka jumlah sampel yang di teliti adalah 92,30 sampel, peneliti membulatkan menjadi 105 sampel. Peneliti menggunakan pengambilansampeldengan metode *Convenience Sampling*, yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (Sanusi, 2012:94).

3.3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan asal data diperoleh dan dari sumber tersebut dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah data Primer. Adapun data primer yang gunakan yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pernyataan langsung kepada responden, yaitu wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Tanjung Karang,

Kedaton, dan Teluk Betung. Skala yang digunakan adalah skala likert yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

b. Observasi

Penelitian ini dilakukan dengan observasi pada wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Kedaton, Tanjung Karang, dan Teluk Betung, yaitu berupa pengamatan langsung dan pengambilan data objek penelitian.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan kuesioner, sehingga metode pengumpulan data yang digunakan dengan metode Survei, yaitu cara pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Responden dari survei adalah wajib pajak yang aktif dan terdaftar di wilayah kerja KPP Pratama Kedaton, KPP Pratama Tanjung Karang, dan KPP Pratama Teluk Betung.

3.5. Variabel Penelitian

Jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel yang memengaruhi variabel lain (Sanusi, 2012:50). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Peran *Account Representative*.

2. Variable Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat atau variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Sanusi, 2012:50). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak.

3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini merupakan batasan atau definisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini agar mudah atau dapat diukur. Adapun definisi operasional dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peran *account representative* adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh *account representative* dalam rangka menjalankan tugas dan wewenang dalam melaksanakan fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban

perpajakan wajib pajak, antara lain : Pelayanan perpajakan, dan pengawasan kepatuhan perpajakan

2. Tingkat kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara formal dan material memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Variabel *Peran account representative* dan Tingkat kepatuhan wajib pajak akan diukur dengan skala likert dengan kategori penilaian sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju diberi skor 5
- S : Setuju diberi skor 4
- CS : Cukup Setuju diberi skor 3
- KS : Kurang Setuju diberi skor 2
- TS : Tidak Setuju diberi skor 1

3.7. Teknik Analisis

Analisis Deskriptif

Pada analisis deskriptif ini penulis menentukan kelas interval berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari data kuesioner. Untuk nilai setiap variabelnya, dibagi menjadi 5 kriteria. Nilai terendah dan nilai tertinggi diperoleh dari banyaknya pernyataan pada kuesioner untuk setiap variabelnya, dikalikan dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5, dan untuk menentukan kelas interval untuk 5 kriteria nilai variabel independen atau nilai variabel dependen, yaitu:

$$\text{Interval} = \frac{\text{NT} - \text{NR}}{\text{K}}$$

Keterangan:

- NT : Nilai tertinggi
- NR : Nilai terendah
- K : Kelas interval

Pengujian Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur peubah yang didapatkan dalam penelitian ini (Ghozali, 2005: 45). Maksudnya untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dilihat jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antar skor butir

pertanyaandengan total skor konstruk atau variabel. Setelah itu tentukan hipotesis H0: skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk dan Ha: skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk. Setelah menentukan hipotesis H0 dan Ha, kemudian uji dengan membandingkan rhitung (tabel *corrected item-total correlation*) dengan rtabel (tabel *Product Moment* dengan signifikan 0.05) untuk *degree of freedom* (df) = n-k. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila rhitung > rtabel (Ghozali, 2005: 45).

Uji Reliabilitas

Setelah menentukan uji validitas tahap selanjutnya adalah mengukur realibilitas data dan instrument penelitian, realibilitas menunjukkan konsistensi dari data yang dikumpulkan. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005; 42). Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005: 41-42).

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Sederhana

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan model regresi sederhana. Model regresi sederhana bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya (Santoso, 2004: 163). Variabel independen terdiri dari peran *Account representative*, Sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Model regresi sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut

$$\hat{Y} = a + bx$$

Keterangan:

\hat{Y} : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta (harga Y, bila X=0)

b : Koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)

x : Peran *Account representative*

e : *Error Term*

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2005: 83).

Uji t (Uji parsial)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05 (Ghozali, 2009: 84). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kedaton, Tanjung Karang, dan Teluk Betung. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan pekerjaan responden. Kuesioner yang disebarkan berjumlah 105 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali adalah sebanyak 92 kuesioner atau 88.89%. Kuesioner yang tidak kembali sebanyak 10 kuesioner atau 11.11%. Kuesioner yang dapat diolah berjumlah 80 kuesioner atau 88.89%.

Gambaran mengenai data sampel ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Data Sampel Penelitian

NO.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Jumlah Kuesioner yang disebar	105	100,00%
2	Jumlah Kuesioner yang kembali	100	95,24%
3	Jumlah Kuesioner yang tidak kembali	5	4,76%
4	Jumlah Kuesioner yang dapat diolah	92	87,62%

Sumber: Data primer yang diolah 2014

Tabel 2
Data Profil Penelitian

No.	Jenis Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	a. Pria	61	66.3
	b. Wanita	31	33.7
2	Jenjang Pendidikan		
	a. SMA	21	22.8
	b. D3	25	27.2
	c. S1	41	44.6
	d. S2	5	5.4
3	Jenis Pekerjaan		
	a. Pegawai Negeri Sipil	5	5.4
	b. Pegawai Swasta	23	25.0
	c. profesi	13	14.1
	d. Wiraswasta	51	55.4

Sumber: Data primer yang diolah 2014

Berdasarkan Tabel 2 karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu 61 orang atau 66,3% responden didominasi oleh jenis kelamin pria, dan sisanya sebesar 31 orang atau 33.7% responden berjenis kelamin wanita.
2. Karakteristik berdasarkan jenjang pendidikan yaitu responden berpendidikan terakhir Strata Satu (S1) dengan jumlah 41 responden atau 44,6%, 25 responden berpendidikan terakhir Diploma III (D3) atau sebesar 27,2%, 5 responden berpendidikan terakhir Strata Dua (S2) atau 5,4%, dan 21 responden atau sebesar 22,8% berpendidikan terakhir SMA.
3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil dengan jumlah 5 responden atau 5,4 %, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 23 orang atau 25,0%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai profesi sebesar 13 orang atau 14,1%, sedangkan sisanya sebesar 51 orang atau 55,4% responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta

4.3. Analisis Deskriptif

Peneliti menggunakan skala likert untuk mengukur skor masing-masing item pernyataan yang ada di kuesioner dengan menggunakan alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Terdapat 3 indikator dalam variabel peran *account representative* (X) yang terdiri 20 item pernyataan, variabel tingkat kepatuhan wajib

pajak (Y) terdapat 2 indikator yang terdiri dari 30 item pernyataan yang diberi skor 1-5.

Untuk mengukur masing-masing item pernyataan dikategorikan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

Keterangan:

NT : Nilai tertinggi

NR : Nilai terendah

K : Kelas interval

Berdasarkan perhitungan interval diatas berikut adalah katagori untuk menentukan masing-masing item pernyataan:

Tabel 3
Katagori Responden

Interval kelas	Katagori jawaban
386,4 - 460	Sangat baik
312,8 - 386,4	Baik
239,2 - 312,8	Cukup baik
165,6 - 239,2	Tidak baik
92 - 165,6	Sangat tidak baik

Berikut adalah tabel hasil jawaban responden yang bersumber dari kuesioner yang telah terkumpul mengenai pengaruh peran account representative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak :

Tabel 4
Pernyataan Responden Mengenai Peran Account Representative (X)

No.	Indikator	Pernyataan	Skor Harapan	Skor Riil	Keterangan
1	Pelayanan	P1	460	288	Cukup baik
		P2	460	277	Cukup baik
		P3	460	301	Cukup baik
		P4	460	295	Cukup baik
		P5	460	280	Cukup baik
		P6	460	295	Cukup baik
		P7	460	280	Cukup baik
		P8	460	299	Cukup baik
		P9	460	280	Cukup baik
		P10	460	280	Cukup baik
2	Pengawasan	P11	460	285	Cukup baik
		P12	460	312	Cukup baik

		P13	460	323	Baik
		P14	460	327	Baik
		P15	460	335	Baik
		P16	460	315	Baik
		P17	460	306	Cukup baik
		P18	460	299	Cukup baik
		P19	460	304	Cukup baik
		P20	460	283	Cukup baik

Sumber: data primer diolah, 2014

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “Cukup Baik” pada 16 pernyataan yang diberikan peneliti, akan tetapi terdapat 4 pernyataan yang menunjukkan tanggapan “baik” yaitu pada P13, P14, P15, dan P16 pada indikator Pengawasan *account Representative*.

Tabel 5
Pernyataan Responden Mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (X)

No.	Indikator	Pernyataan	Skor Harapan	Skor Riil	Keterangan
1	Kepatuhan Formal	P21	450	349	Baik
		P22	450	367	Baik
		P23	450	355	Baik
		P24	450	340	Baik
		P25	450	368	Baik
2	Kepatuhan Material	P26	450	349	Baik
		P27	450	367	Baik
		P28	450	368	Baik
		P29	450	359	Baik
		P30	450	368	Baik

Sumber: data primer diolah, 2014

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “Baik” pada 10 pernyataan yang diberikan peneliti. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak sudah baik berdasarkan data kuesioner yang diolah.

4.4. Pengujian Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Berikut ini disajikan dalam tabel hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,292	0,173	Valid
2	0,394	0,173	Valid
3	0,217	0,173	Valid
4	0,307	0,173	Valid
5	0,688	0,173	Valid
6	0,307	0,173	Valid
7	0,688	0,173	Valid
8	0,744	0,173	Valid
9	0,688	0,173	Valid
10	0,410	0,173	Valid
11	0,608	0,173	Valid
12	0,427	0,173	Valid
13	0,418	0,173	Valid
14	0,342	0,173	Valid
15	0,440	0,173	Valid
16	0,626	0,173	Valid
17	0,629	0,173	Valid
18	0,227	0,173	Valid
19	0,192	0,173	Valid
20	0,332	0,173	Valid
21	0,412	0,173	Valid
22	0,553	0,173	Valid
23	0,650	0,173	Valid
24	0,649	0,173	Valid
25	0,770	0,173	Valid
26	0,412	0,173	Valid
27	0,553	0,173	Valid
28	0,770	0,173	Valid
29	0,722	0,173	Valid
30	0,770	0,173	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2014

Berdasarkan pada tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan yang telah peneliti lakukan dinyatakan valid, hal tersebut dikarenakan oleh nilai **rhitung** yang telah diperoleh dari hasil pengujian menggunakan program SPSS 18.0 lebih besar dari nilai **rtabel** yang diperoleh dari melihat tabel yang ada di dalam buku karangan Imam Ghozali (2005, 45).

Hasil Uji Reliabilitas

Berikut ini disajikan dalam table 7 hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Kondisi	Keterangan Reliabel
1	Peran <i>Account Representative</i> (X)	20	0,860	> 0,60	Reliabel
2	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	10	0,889	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah 2014

Berdasarkan pada tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan yang telah peneliti lakukan dinyatakan reliabel. Hal ini karena setiap butir pertanyaan pada setiap variabel memiliki nilai *CronbachAlpha* diatas 0.60.

4.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan model analisis regresi sederhana, yaitu:

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 18.0*. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.923	3.722		3.741	.000
<i>Account Representative</i>	.387	.056	.588	6.898	.000

a. Dependent Variable: tingkat kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan Tabel diatas diketahui persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 13.923 + 0,387 X$$

Koefisien regresi variabel peran *account representative* (X) sebesar 0,387, artinya setiap terjadi kenaikan 1 nilai variabel peran *account representative* maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 38,7%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel peran *account representative* dengan variabel tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin naik nilai peran *account representative* (X) maka semakin naik pula nilai tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berikut ini disajikan dalam tabel 9 hasil uji Koefisien Determinasi sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.301	6.732

a. Predictors: (Constant), Account_Representative
b. Dependent Variable: tingkat_kepatuhan_wajib_pajak

Tabel 9 menunjukkan nilai R sebesar 0,309 atau 30,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel peran *account representative* adalah sebesar 30,9%, sedangkan sisanya sebesar 0,691 atau 69,1% (1-0,309) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini, seperti pemeriksaan, penyidikan, kegiatan ekstensifikasi dan lain-lain.

Hasil Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis mengenai peran *account representative* berpengaruh terhadap diterima atau ditolak maka pengujian ini menggunakan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif antara peran *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

$H_a : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh positif antara peran *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Berikut adalah ketentuan mengenai penerimaan atau penolakan hipotesis:

t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berikut adalah hasil dari pengelolaan data menggunakan SPSS 18.0 :

Tabel 10
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.923	3.722		3.741	.000
<i>Account Representative</i>	.387	.056	.588	6.898	.000

a. Dependent Variable: tingkat kepatuhan wajib pajak

Dari Tabel 10 dapat dilihat t hitung sebesar 6,898 > t tabel yaitu 1,661 dan signifikan $0,000 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dari peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif antara Peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.
2. Tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah mengumpulkan penerimaan pajak yang dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya ada *Law Enforcement* (penegakan hukum). Akan tetapi dengan Direktorat Jenderal Pajak belum dapat melakukan *Law Enforcement* terhadap seluruh wajib pajak. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak menggunakan pendekatan pelayanan prima.
3. Pelayanan yang diberikan *account representative* merupakan salah satu kebijakan pelayanan prima dari Direktorat Jenderal Pajak. Pelayanan adalah wajah terdepan dari sebuah kantor pelayanan pajak yang menjadi titik awal pandangan masyarakat terhadap keberadaan Direktorat Jenderal Pajak. Dengan wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima akan menciptakan *image* yang baik di masyarakat.
4. Terdapat kecenderungan pada wajib pajak dimana jika hanya diberikan pelayanan prima tidak akan meningkatkan kepatuhan. Maka perlu diperlukan penegakan hukum secara tepat sasaran, sehingga memberikan efek jera kepada wajib pajak tersebut dan juga efek

berganda kepada wajib pajak lainnya secara keseluruhan. Pengawasan yang diberikan *account representative* adalah upaya pertama yang dilakukan KPP dalam penegakan hukum.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian berikutnya. Penulis memberikan beberapa saran untuk penelitian berikutnya menjadi lebih baik lagi serta saran bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dalam mengumpulkan penerimaan pajak. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

- a. Bagi para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis, hendaknya memperhatikan responden jika hendak menggunakan metode survey. Karena Karakteristik data yang diperoleh hanya terbatas pada wajib pajak yang aktif dalam pelaporan perpajakan yang sering bimbingan dan konsultasi dengan *account representative*. Wajib pajak ini tentu mempunyai pemahaman yang baik tentang perpajakan.
- b. Peneliti lain juga hendaknya memperhatikan hal-hal lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, seperti realisasi penerimaan, tingkat penyampaian SPT Tahunan, jumlah wajib pajak efektif, dan lain-lain.

2. Saran Praktis

- a. Salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan pelayanan prima terhadap wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak perlu menetapkan standar kualitas pelayanan prima, seperti : tata cara menyapa, tata cara menyampaikan informasi, dan lain-lain.
- b. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya secara terus menerus melakukan inovasi dalam pelayanan sehingga dapat merangkul dan memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat yang apatis dan cenderung tidak paham dalam perpajakan.
- c. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya berkoordinasi dengan instansi-instansi lain dalam mengawasi pemenuhan perpajakan wajib pajak.

5.3. Keterbatasan

Melakukan penelitian ini peneliti menemukan beberapa keterbatasan yang diharapkan tidak akan terjadi pada penelitian berikutnya. Adapun keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sedikitnya wajib pajak dan waktu yang singkat sehingga kurang dapat menggambarkan persepsi wajib pajak secara utuh terhadap penelitian hasil konkrit dari kinerja *account representative*. Peneliti mengharapkan untuk peneliti setelah ini untuk mencakup tempat yang lebih luas dan menjangkau dari semua karakteristik yang ada.
2. Penelitian ini hanya menggunakan sampel di satu Kota Bandar Lampung, sehingga tidak dapat menggambarkan karakteristik responden yang daerah lain, karena perilaku dan persepsi wajib pajak sangat erat dengan karakteristik wilayahnya.
3. Sampel tidak memisahkan antara wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, dan wajib pajak bendahara. Hal ini di sebabkan penelitian ini masih merupakan penelitian untuk memberikan fenomena yang ada dari gambaran umumnya saja.

Daftar Pustaka

- Badudu,JS dan Prof Sutan Muhammad Zein, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2004.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2009. *Perpajakan Indonesia; Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti.2003. *Perpajakan Teori Dan Kasus Buku Satu*. Jakarta : Salemba Empat.
- Resmi, Siti.2011. *Perpajakan Teori Dan Kasus edisi ke-enam*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Santoso, Singgih.2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariabel*. Jakarta : Gramedia
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat